



**Cuestión 3 del
Orden del Día: Servicios de Navegación Aérea.**

3.1 CNS/ATM

PROGRAMAS DE GESTION DE LA CALIDAD ATS Y ACCIONES PARA DISMINUIR LOS INCIDENTES ATS

(Nota presentada por Cuba)

RESUMEN

Esta Nota Informativa presenta información sobre la implantación y desarrollo en Cuba de un Programa de Gestión de Calidad ATS.

Referencias:

1. Anexo 11 al Convenio de Aviación Civil Internacional (Servicios de Tránsito Aéreo).
2. Informe final de la Undécima Conferencia de Navegación Aérea, Montreal, 22 de septiembre – 3 de octubre del 2003.
3. Material de Orientación Regional para la implantación de Programas de Garantía de Calidad ATS.

1. Introducción

1.1 Las disposiciones del Anexo 11 (Servicios de Tránsito Aéreo) al Convenio de la Aviación Civil Internacional tienen como objetivo garantizar una circulación segura, ordenada y expedita del tránsito aéreo y señala a la seguridad como el objetivo primario de estos servicios. En el mencionado Anexo se recomienda que los Estados establezcan el nivel apropiado de seguridad y los objetivos de seguridad, aplicables al suministro de los ATS dentro de su espacio aéreo y en los aeródromos, y de ser aplicable se establezcan también los niveles y los objetivos de seguridad mediante acuerdos regionales de navegación aérea.

1.2 Se considera que un Programa de Gestión de la Seguridad ATS debe contener, entre otros elementos, los siguientes:

- a) Identificación de los peligros reales y posibles y determinación de la necesidad de aplicar medidas correctivas;
- b) Verificación de que se aplican las medidas correctivas necesarias para mantener un nivel aceptable de seguridad, y
- c) Supervisión permanente y evaluación periódica del nivel de seguridad logrado.

2. Análisis

2.1 Todo Programa de Gestión de la Seguridad de un Estado tiene dos componentes básicos, el componente de responsabilidad directa del Estado para normar y vigilar el cumplimiento de los aspectos de seguridad y un componente activo de gestión de la seguridad ATS, implementado a través de los proveedores de servicio, que en ciertos casos no están bajo la administración directa de los Estados.

2.2 Aunque la función normativa y el suministro de ATS estén ambos bajo la administración directa de un organismo controlado por el Estado, es importante que se mantenga una clara distinción entre estas dos funciones.

2.3 La mayor parte de las actividades que llevamos a cabo en nuestra vida cotidiana implican algún grado de riesgo, puede considerarse que una determinada actividad es “segura” cuando se estima que el riesgo es menor y aceptable. En el contexto aeronáutico, el público en general entiende la seguridad como la ausencia de accidentes, no obstante debemos reconocer que, aunque sería deseable eliminar los mismos, una “seguridad total” es inalcanzable, ya que aún haciendo todos los esfuerzos posibles, eventualmente siempre ocurrirán fallas y errores.

2.4 Como no es posible eliminar completamente el riesgo, el objetivo de los programas de seguridad ATS debe consistir en controlar los procesos que puedan dar como resultado eventos peligrosos, a fin de reducir al mínimo la probabilidad de que se produzcan accidentes.

2.5 Los Programas de Gestión de Calidad ATS han demostrado ser un instrumento eficaz que fomenta la implantación de diversos programas complementarios, como son los programas de verificación y capacitación para la competencia ATC, de notificación e investigación de incidentes, de revisión de la fraseología y en general programas de mejora continua de los servicios de tránsito aéreo.

2.6 El Instituto de Aeronáutica Civil de Cuba (IACC) ha establecido la política a nivel nacional para la ejecución de Programas de Gestión de Calidad en la actividad aérea y particular importancia le ha concedido a la Gestión de la Calidad en los servicios de tránsito aéreo. El principal objetivo de dicho Programa es disminuir los incidentes ATS y mantener el perfeccionamiento constante de los servicios para lograr un flujo de tránsito seguro, rápido y ordenado.

2.7 La Empresa Cubana de Aeropuertos y Servicios Aeronáuticos (ECASA), empresa encargada de prestar los servicios de tránsito aéreo en Cuba, ha implantado a partir del año 2003 el Programa de Gestión de Calidad ATS el cual se evalúa y perfecciona constantemente.

2.8 El Programa de Gestión de Calidad ATS, ha tenido un impacto muy positivo en la seguridad y se ha logrado una disminución considerable de los incidentes ATS, los cuales han decrecido en un 58 por ciento con relación al año 2003.

2.9 La implantación del Sistema de Gestión de Calidad ATS fue precedida de una profunda evaluación de los procesos contenidos en la prestación de tales servicios; se llevaron a cabo previamente seminarios al personal involucrado teniendo en consideración que la implantación efectiva de un Programa de Garantía de Calidad ATS solo se alcanza cuando existe una clara comprensión por todo el personal, desde la alta gerencia hasta el personal de menor jerarquía, de la importancia de este Programa para mantener la mejora constante del servicio.

2.10 El Material de Orientación Regional CAR/SAM para la implantación de Programas de Garantía de Calidad ATS, aprobado por el GREPECAS, ha constituido una herramienta muy valiosa para llevar adelante el trabajo de implantación.

2.11 En todas las dependencias ATS fueron designados Representantes de la calidad y se llevan a cabo verificaciones periódicas de los procedimientos aprobados. El Programa se mantiene en constante perfeccionamiento y cumple con la ISO 9001:2000.

3. Conclusión

3.1 El Instituto de Aeronáutica Civil de Cuba manifiesta su compromiso de continuar mejorando permanentemente el Programa Nacional de Gestión de Calidad ATS y reconoce los esfuerzos desplegados por la Oficina Regional de la OACI para apoyar y orientar en la puesta en marcha de dicho Programa.